

Klanttevredenheidsonderzoek

Leids Congres Bureau

22-12-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Leids Congres Bureau vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie②				70%	
Natraject③				80%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ③ Niet iedereen heeft hier een mening over
- ④ Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ⑤ Drie referenten onthouden zich van het geven van een oordeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten zijn bereid gevonden om mee te werken aan dit onderzoek naar een aantal open opleidingen van het Leids Congres Bureau (hierna te noemen LCB). Deze referenten hebben allemaal vrij recent zelf een masterclass of ander soort training bij dit instituut gevolgd. De meeste ondervraagden kenden het LCB al, dan wel uit eigen ervaring, dan wel door verhalen van anderen: "Ik heb een collega die erg enthousiast was over een webinar van LCB. Toen heb ik hun site eens bekeken en zag daar een cursus staan die mij aansprak". De overige referenten zijn bij het LCB terechtgekomen door gericht te zoeken naar een training op een specifiek onderwerp: "Ik heb gewoon wat gegoogeld en geïnformeerd en het programma van het LCB sprak mij het meeste aan". De manier waarop men zich vervolgens kan aanmelden voor de diverse trainingen stemt eveneens tot tevredenheid; dit gaat eenvoudig digitaal. Geen van de referenten heeft hier bijzonderheden over op te merken: "Aanmelden was eenvoudig, ik kreeg snel een reactie". Alle referenten zijn dan ook tevreden over de manier waarop het LCB aan het voortraject gestalte heeft gegeven.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van het LCB is volgens alle ondervraagde deelnemers van tevoren voldoende duidelijk. Referenten spreken over de website als voornaamste informatiebron. Een van de tevreden deelnemers zegt over dit onderwerp: "Ik heb heel veel informatie van hun website gehaald, hier stond een uitgebreide beschrijving van het programma en de trainers. Door dit alles kon ik mij een goed beeld vormen van wat me te wachten stond". De overige ondervraagden hebben soortgelijke commentaren en dat is dan ook de reden dat iedereen een score "tevreden" aan dit onderdeel geeft. Referenten geven verder nog aan dat de prijzen goed en duidelijk worden weergegeven: "Gelukkig geen onaangename verrassingen op dit vlak".

Uitvoering

De manier waarop het LCB de verschillende trainingen of bijeenkomsten ten uitvoer heeft gebracht is zeer naar tevredenheid van de ondervraagden. Iedereen is hier tevreden over en twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van 'zeer tevreden'. Alle referenten vertellen dat de training die hebben gevolgd, heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst. "Het was een hele gedegen masterclass waarin alle onderdelen goed op elkaar aansloten waardoor er een mooi en goed gevuld geheel ontstond. Ook was het prettig dat er voldoende ruimte was om met elkaar van gedachten te wisselen," zo vertelt een van de tevreden deelnemers. De link met de praktijk wordt hier door veel referenten genoemd als sterk punt: "Bij alles wordt aansluiting met de praktijk gezocht, zowel in de voorbeelden die worden aangedragen als in de basisstof. Ik kreeg ter plekke zin om weer aan het werk te gaan en mijn nieuwe kennis toe te passen," aldus een andere enthousiaste deelnemer. De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart hun tevredenheid over dit onderdeel.

Opleiders

De referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de sprekers en/of trainers die door het LCB bij de verschillende bijeenkomsten worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "Ik heb heel bewust voor deze bijeenkomst gekozen, juist om deze hoofddocent. Het is een bekende naam met een uitstekende staat van dienst. Mijn verwachtingen zijn wat dit betreft waargemaakt", "Als er meerdere sprekers zijn, is het niet meer dan normaal dat niet iedereen dezelfde snaar weet te raken. Maar overall ben ik zeer te spreken over de (gast)sprekers die door het LCB worden ingezet" en "Uitstekende trainers die zelf ervaren zijn zowel op praktisch gebied als op het gebied van doceren. Dat is een goede combinatie! Zo lette de trainer er bijvoorbeeld goed op of iedereen wel aan het woord kwam". Deze citaten geven goed weer hoe de referenten denken over de trainers/docenten die door het LCB worden ingezet.

Trainingsmateriaal

Bij alle onderzochte opleidingen/cursussen is volgens de referenten trainingsmateriaal beschikbaar gesteld. Er wordt door de ondervraagden gesproken over sheets, hand-outs en divers digitaal materiaal. Tachtig procent van de referenten is tevreden over het verstrekte materiaal en twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score. "Het materiaal is echt aanvullend, het past goed bij wat er besproken was. Daardoor gaf het ook de nodige verdieping," zo motiveert een van de referenten zijn hoge score. Een andere referent zegt over ditzelfde onderdeel: "Het was erg veel materiaal, ik heb het eerlijk gezegd nog niet allemaal doorgespit. Maar alles zag er overzichtelijk en goed verzorgd uit en ik kan prima zelf bepalen waar ik aandacht wil geven en wat ik naast me neer leg".

Accommodatie

Sommige referenten hebben een online bijeenkomst gevolgd. Zij geven om die reden geen oordeel over de accommodatie. De referenten die hier wel iets over kunnen zeggen, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. Zij zeggen dat er gebruik wordt gemaakt van mooie en ruime zalen die uitstekend geschikt zijn voor dit doel. "Wij maakten gebruik van prima ruimtes in de regio Utrecht. Dat ligt vrij centraal, is goed bereikbaar en natuurlijk heel geschikt voor dit soort bijeenkomsten," aldus een van de referenten. Een andere referent vindt de verzorging tijdens de bijeenkomst erg goed: "Echt heel netjes verzorgd allemaal". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren. Een referent wil nog graag speciaal vermeld zien dat hij het prettig vindt dat er ruime parkeergelegenheid was: "Niks zo irritant als eerst lang te zoeken naar een parkeerplek voordat je dag feitelijk begint".

Natraject

De bijeenkomsten van het LCB worden volgens veel van de referenten afgesloten met een bewijs van deelname of een certificaat: "Dit heb ik zonder problemen ontvangen, ging automatisch zonder enige actie van mijn kant". Verder geven de ondervraagden zonder uitzondering aan dat er regelmatig en goed wordt geëvalueerd door het LCB. Een van hen legt uit: "Na de bijeenkomst werd er mondeling gevraagd hoe we het ervaren hadden maar er waren ook schriftelijke evaluaties. Ik had ook echt wel het idee dat er wat met onze feedback werd gedaan". "Sommige sprekers gaven aan het einde van hun presentatie een mailadres waar we eventuele vragen nog konden stellen. Dat vind ik wel heel klantvriendelijk en servicegericht," aldus nog een andere tevreden deelnemer. Deze positieve citaten zijn een goede weergave van de scores voor dit onderdeel; iedereen is tevreden. Drie referenten hebben geen mening over het natraject. Zij zeggen dat dit bij hen niet van toepassing is.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van het LCB zijn de referenten zonder uitzondering lovend. Er wordt gezegd dat het LCB een "professionele en klantvriendelijke organisatie" is. "Je merkt aan alles dat ze echt oog en oor hebben voor de deelnemers. Dit geldt zowel voor, tijdens als na de bijeenkomsten," aldus een van de tevreden referenten. Een enkele referent had gedurende het traject nog wat vragen en deze werden goed beantwoord: "Ik ben vakkundig en vriendelijk geholpen". Een andere respondent vertelt: "Nadat ik een mail had gestuurd, werd ik heel snel gebeld en werd ik uitstekend te woord gestaan. Al mijn vragen werden tijdens dit gesprek beantwoord". De financiële afhandeling is bij alle ondervraagden eveneens soepel verlopen: "De factuur was duidelijk opgesteld en riep verder geen vragen op".

Relatiebeheer

Twee referenten hebben hier geen zicht op. De manier waarop het LCB de relatie met de deelnemers onderhoudt, is naar de zin van de overige referenten. Er wordt in dit verband gesproken over nieuwsbrieven en mailings. Een van de tevreden deelnemers legt uit: "Ik neem met enige regelmaat een training af bij het LCB en ontvang dan tussentijds af en toe een mail waarin ik word gewezen op een bepaalde opleiding. Soms slaan ze de spijker op de kop en ga ik die training daadwerkelijk volgen. Maar vaak is het ook gewoon even leuk om te kijken wat er op het programma staat". Alle referenten vinden dat het LCB de relatie op een prettige manier onderhoudt. "Het is zeker niet opdringerig. Het is een vrij neutrale manier waardoor je eraan herinnerd wordt dat er weer nieuwe en interessante opleidingen worden aangeboden," zo vat een van de referenten het relatiebeheer van het LCB samen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de referenten vrij kort van stof. Zeventig procent is hier tevreden over. Er wordt gezegd dat de prijzen "vrij stevig" zijn maar dit wordt gerechtvaardigd door de "buitengewone kwaliteit". "Als je gebruik maakt van meerdere goede sprekers/docenten dan is het logisch dat dit wordt doorberekend in de prijs. Ik heb daar geen problemen mee als de verwachtingen worden waargemaakt. Dat was hier het geval," aldus een van de referenten. Drie referenten hebben geen zicht op de prijs en één referent geeft hier een neutrale score omdat hij vindt dat er voor het bijhouden van je kennis niet zo veel geld gevraagd mag worden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop het LCB de trainingen/webinars/masterclasses ten uitvoer heeft gebracht. Als sterke kanten van het LCB worden door de referenten onder andere genoemd: de professionele organisatie, de kwaliteit van de programma's, de kwaliteit van de sprekers, het relatiebeheer, de klantgerichtheid en het brede aanbod aan trainingen. "Ze kijken goed naar wat er in de actualiteit speelt en hun docenten zijn ter zake kundig. Ook de afwisseling in docenten/sprekers is goed," zo zegt een van de tevreden deelnemers. Een andere referent brengt als positief punt naar voren: "Er is echt een persoonlijke benadering van de deelnemers en de kennisoverdracht is ook gewoon heel erg goed". Een van de referenten heeft een suggestie voor het LCB: "Het lijkt mij leuk om tijdens een congresdag vaker in subgroepen bij elkaar te komen en dan ook af te wisselen in samenstelling. Dan kan je steeds weer van anderen leren. Maar dat zal organisatorisch wel moeilijk zijn". Alle referenten zijn bereid om het LCB aan te bevelen aan anderen en een aantal van hen heeft dit ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Leids Congres Bureau op 22-12-2022.

Algemeen

Het Leids Congres Bureau (hierna te noemen LCB) is een zelfstandig congresbureau met al 35 jaar ervaring in het organiseren van geaccrediteerde studiedagen, masterclasses en webinars op het gebied van relevante ontwikkelingen en vraagstukken in zorg en welzijn. Het LCB heeft als missie: "Door de combinatie van kennis delen en ontmoeting zorgen dat het beter werkt". Het LCB richt zich op de brede doelgroep van zorgprofessionals en biedt een groot aanbod van bijscholing en nascholing op diverse (vak)gebieden in de zorg. Om de missie te bereiken worden er congressen, symposia, masterclasses en webinars ontwikkeld en georganiseerd, waarbij het uitwisselen van kennis en ervaring centraal staat. Dit alles gebeurt in een informele setting. Tijdens de bijeenkomsten wordt theorie gecombineerd met praktische handvatten zodat de deelnemers in staat zijn de opgedane kennis direct toe te passen in hun werk.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij het LCB hoog in het vaandel. Er werken vier programma-managers die verantwoordelijk zijn voor het programma-aanbod. Zij zorgen ervoor dat dit aansluit op de actualiteit en ook letten ze erop of het bestaande aanbod (aan bijvoorbeeld masterclasses) nog aanpassingen nodig heeft. Ze maken hierbij gebruik van het uitgebreide netwerk van het LCB en ook onderhouden ze nauwe contacten met verschillende brancheverenigingen. Het LCB biedt zoals gezegd een breed aanbod. Zo worden onder meer de vakgebieden eerstelijnszorg, gehandicaptenzorg, jeugdzorg en ziekenhuishuiszorg bediend. De programma-managers worden ondersteund door congrescoördinatoren. Zij zorgen voor alle administratieve en logistieke zaken die zowel vooraf als tijdens een event geregeld moeten worden. Na afloop van de bijeenkomsten/evenementen vindt er een evaluatie onder de deelnemers plaats. Hier kunnen zij ook aangeven welke onderwerpen zij in de toekomst graag behandeld zouden zien. De programma-managers houden hier dan weer rekening mee bij de ontwikkeling van nieuwe programma's.

Continuïteit

Het LCB heeft in de loop van haar bestaan een goede naamsbekendheid opgebouwd. Er is een grote groep van vaste klanten maar ook nieuwe deelnemers weten het LCB te vinden. Door de overname van PIT Actief hoopt men ook hun doelgroep (zorgprofessionals op gebied van voeding) beter te bereiken. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. Het LCB is flexibel en heeft in de afgelopen twee jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. Het LCB past de events aan veranderingen in de maatschappij aan en speelt in op de laatste ontwikkelingen. Dit spreekt de mensen aan. Samen met de informatie die tijdens het afrondingsgesprek aan Cedeo is verschaft, wordt de continuïteit van deze instelling voor de komende periode dan ook gewaarborgd geacht.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals eerder al aangegeven ontwikkelt het LCB nieuwe evenementen nooit alleen. Hierbij wordt samengewerkt met een uitgebreid netwerk van hoogleraren, vakspecialisten en brancheverenigingen. Hierdoor is men in staat snel te schakelen tussen actualiteit en kwaliteit. Het LCB komt op deze manier tot programma's die aansluiten op de wensen en behoeften van de zorgprofessionals. Ook streeft het LCB ernaar om de doelgroep te blijven bedienen met relevante inzichten en praktische handvatten om de vaardigheden en de expertise te vergroten. De praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste werkwijzen zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van het LCB.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo